

**Divulgação das Práticas de Negócio da  
Autoridade de Registro WINDSOR  
CERTIFICADORA vinculada às cadeias da  
Autoridade Certificadora Serasa.**

**19 de Dezembro de 2019**

## 1. INTRODUÇÃO

Este documento tem por objetivo divulgar as práticas de negócio adotadas pela AR WINDSOR CERTIFICADORA, credenciada sob as cadeias da AC Serasa, no que diz respeito à atividade de Certificação Digital padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

Todas as práticas e procedimentos estão embasados nas normativas vigentes do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI e demais leis aplicáveis.

## 2. AQUISIÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL

O interessado poderá requisitar seu certificado digital por meio de *e-commerce* da AR ou AC Serasa (<https://serasa.certificadodigital.com.br/>) ou via televendas (3004-7728 para Capitais e regiões metropolitanas e 0800-773-7728 para as demais localidades).

Neste momento será escolhido o tipo de certificado e o tempo de validade.

## 3. AGENDAMENTO DA EMISSÃO

Após conclusão da solicitação o cliente, ainda no e-commerce ou televendas, deverá realizar o agendamento para comparecer no endereço e data que lhe forem convenientes.

## 4. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

A documentação a ser apresentada no momento do atendimento será de acordo com o tipo de produto requisitado, sendo todas em sua **versão original ou cópia autenticada**:

### A. PESSOA FÍSICA

- Documento de identificação pessoal.

### B. PESSOA JURÍDICA

- Documento de identificação pessoal dos sócios e responsável pelo uso do Certificado Digital (CD);
- Cartão CNPJ da empresa;
- Documento societário da empresa (última versão);
- Procuração (se for o caso).

### C. EQUIPAMENTOS

- Registro do domínio ou termo de autorização do uso do domínio, assinado.
- WINDSOR CERTIFICADORA
- WINDSOR CERTIFICADORA

Entende-se como registro de identidade os documentos oficiais, físicos ou digitais, conforme admitido pela legislação específica, emitidos pelas Secretarias de Segurança Pública bem como os que, por força de lei, equivalem a documento de identidade em todo o território nacional, desde que contenham fotografia, que por força de Lei, equivalem a documentos de identidade em todo território nacional, como por exemplo a CNH, Passaporte, Carteira de Identidade e etc.

## 5. PROCESSO DA EMISSÃO

O Agente de Registro (profissional contratado pela AR) atenderá o cliente para verificar se os documentos apresentados não possuem pendências e se estes de fato correspondem à pessoa que se apresenta naquele momento.

Os documentos originais serão digitalizados, para compor o dossiê do processo de emissão do certificado (sendo o caso de cópia autenticada, esta será retida), e será realizada coleta biométrica da face e digitais do cliente, que também integrarão o referido dossiê.

Tratando-se de certificado de equipamento, será verificado se o solicitante detém o registro do nome de domínio junto ao órgão competente, ou se possui autorização do titular do domínio para usar aquele endereço.

Em alguns casos poderá ser solicitada assinatura manual do Termo de Titularidade do Certificado Digital.

## 6. PROCESSO DE RENOVAÇÃO

O cliente será contatado quando aproximada a data de expiração de seu certificado digital.

No caso de e-CPF será autorizada a renovação online uma única vez, por meio do site da AC Serasa, desde que o certificado digital não tenha expirado.

Para qualquer outro tipo de certificado digital; e-CPF que já tenha feito renovação *online*; ou e-CPF que já tenha expirado o cliente deverá seguir conforme o processo de aquisição inicial de um novo certificado digital.

## 7. PROCESSO DE REVOGAÇÃO

### A. REVOGAÇÃO OBRIGATÓRIA:

- Quando constatada emissão imprópria ou defeituosa do mesmo;
- Quando for necessária a alteração de qualquer informação constante no mesmo;
- No caso de dissolução da AC Serasa; ou
- No caso de comprometimento da chave privada correspondente ou da sua mídia armazenadora.

### B. QUEM PODE SOLICITAR A REVOGAÇÃO

- Por solicitação do titular do certificado;
- Por solicitação do responsável pelo certificado, no caso de certificado de equipamentos, aplicações e pessoas jurídicas;
- Por solicitação de empresa ou órgão, quando o titular do certificado fornecido por essa empresa ou órgão for seu empregado, funcionário ou servidor;
- Pela AC Serasa;
- Pela AR;
- Por determinação do Comitê Gestor da ICP-Brasil ou da AC Raiz;

Para que o certificado seja revogado o solicitante da revogação de um certificado deve ser identificado e todas as ações decorrentes desse processo serão registradas e armazenadas. As justificativas serão documentadas e o processo será concluído com a geração e a publicação de uma Lista de Certificados Revogados – LCR, que contenha o certificado em questão e, no caso de utilização de consulta OCSP, com a atualização da situação do certificado nas bases de dados da AC Serasa.

Após a revogação do certificado, o solicitante pode solicitar um novo certificado, enviando à AR uma solicitação, na forma, condições e prazo estabelecidos para a solicitação inicial de um certificado.

## 8. OBRIGAÇÕES DO TITULAR DO CERTIFICADO DIGITAL

Constituem-se obrigações do titular de certificado emitido sob a cadeia AC Serasa:

- Fornecer, de modo completo e preciso, todas as informações necessárias para sua identificação e assumir a responsabilidade pelo custo do processo de emissão do certificado;

- Garantir a proteção e o sigilo de suas chaves privadas, senhas e dispositivos criptográficos e utilizar obrigatoriamente senha para proteção da chave privada do certificado;
- Utilizar os seus certificados e chaves privadas de modo apropriado, conforme o previsto na Política de Certificação correspondente;
- Conhecer os seus direitos e obrigações, contemplados pela Declaração de Política de Certificação da AC Serasa, pela Política de Certificação correspondente e por outros documentos aplicáveis da ICP-Brasil;
- Responsabilizar-se por todos os atos praticados perante a AC Serasa utilizando o referido certificado e sua correspondente chave privada;
- Informar à AC Serasa qualquer comprometimento de sua chave privada e solicitar a imediata revogação do certificado correspondente.

## **9. TRATAMENTO DE DADOS**

Todas as informações e documentos obtidos em decorrência dos processos de emissão, renovação e revogação serão armazenados, mantidos em sigilo e conforme os padrões de segurança estabelecidos pela ICP-Brasil.

Os dados não serão utilizados para outros fins, salvo em caso de autorização expressa do cliente ou titular do certificado, ou em casos de determinação judicial e outros casos previstos em lei.

## **10. OUTRAS INFORMAÇÕES**

A AC Serasa é detentora do selo de padrões internacionais *WebTrust* e replica todos os critérios e processos à sua rede de Autoridades Certificadoras credenciadas, bem como suas Declarações de Práticas de Certificação (DPC), Políticas de Certificados (PC)

e sua Política de Segurança (PS).

## **11. DEMAIS SERVIÇOS PRESTADOS INDEPENDENTES DA CERTIFICAÇÃO DIGITAL**

- Preparação de documentos e serviços especializados de apoio administrativo não especificados anteriormente